



REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2015



Número de Auditoría:01-02/2020 **Fecha de auditoría:**Del 14 al 30 Septiembre 2020

Sitio donde se llevó a cabo la Auditoría: Por causas de fuerza mayor, las auditorías 01 y 02 / 2020 se realizaron de forma extraordinaria vía remota a través de la aplicación Meet ubicada en la suit de gmail.

1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

Auditor líder:

Nombre
Martha Raquel Sinco Quintero.

Firma

Audidores internos

Nombre
Aldrin Trejo Montufar
Angélica Gutiérrez Martínez
Bertha Eugenia García Alarcón
César Augusto Escobedo Zamarripa
Cruz Juan José Pérez Hernández
Daniela Ortega Meza
David Pioquinto Beltrán
Elia Trejo Trejo
Eloir Francisco López Nube
Esther Botho Clemente
Israel López Mendoza
Jesús Cervantes Miranda
Jonatán Zúñiga Morales
José Jared Serrano Cruz
Leticia Trejo Leal
Maricela Hernández Moreno
Marlene Martín Torres
Martha Becerril Falcón
Martha Guadalupe Amador
Martha Raquel Sinco Quintero

Firmas



REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2015



Mónica Álvarez Borja	
Oliver García Ramírez	
Rafael Chaparro Rangel	
Raúl Olguín Chárrez	
René López Trejo	
Rogelio Ferral Moreno	
Victoria Gutiérrez Olvera	
Yesenia Mendoza Cruz	
Yolanda Marysol Escorza S.	

b) Confidencialidad

Los auditores que participan en la auditoría interna se comprometen a guardar confidencialidad de toda la información utilizada durante el proceso, incluyendo el Informe de Auditoría.

c) Documentos de referencia utilizados para la realización de la auditoría:

- Manual de la calidad (x)
- Planificación de proceso (x)
- Procedimientos operativos (x)
- Instructivos (x)
- Gestión de Riesgos (x)
- Partes Interesadas (x)

Otros: x Especificarlos: Filosofía Institucional, buzón de quejas y sugerencias, indicadores institucionales, información documentada correspondiente a cada área, desviaciones de proceso, manual de organización vigente publicado en la intranet institucional, página oficial de la UTVM y redes sociales, plataformas de videoconferencias.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

a) Objetivo de la auditoría: Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

b) Alcance: Todos los procesos y subprocesos del SGC para los servicios: educativo en sus tres niveles, educación continua y servicios tecnológicos, asegurando que se verifiquen las evidencias que se requieren para el cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 en materia de auditorías remotas, que abarquen los ciclos Enero – Abril y Mayo – Agosto 2020.

c) Criterios de auditoría: Los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

d) Procesos auditados: PR-FP-01, PR-DIS-01, PR-EAP-01, PR-INV-01, PR-PAA-01, PR-ADQ-01, PR-MTO-01, PR-RD-01, PR-AC-01, PR-AI-01, PR-GR-01, PR-ID-01, PR-PL-01, PR-ACD-01, PR-AIE-01, PR-BE-01, PR-ES-01, PR-SB-01, PR-SE-01, PR-SEG-01, PR-SM-01, PR-SNC-01, PR-CSE-01, PR-EC-01, PR-IE-01, PR-MA-01, PR-PDI-01, PR-ST-01, los que correspondan a los requisitos: 4.3, 4.4.2 a) y b), 5.2.2, 6.2.1, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.2, 7.5.3.2, 8.1, 8.2.3.2, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7.2, 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3, 10.2.2.

f) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Mtro. Oscar Flores Candanedo.	Departamento de personal	Capacitación y Desarrollo del Personal	PR-FP-01
Mtro. Oliver García Ramírez (TSU. Administración)	Dirección del P.E. de TSU Administración y formulación de Proyectos.	Diseño de Programas de Estudio	PR-DIS-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar (TSU. Mecatrónica)	Dirección del P.E. de TSU Mecatrónica (Automatización e IEE).	Diseño de Programas de Estudio	PR-DIS-01
Mtra. Esther Botho Clemente (TSU. Gastronomía)	Dirección del P.E. de TSU Gastronomía.	Diseño de Programas de Estudio	PR-DIS-01
Mtro. Gildardo García Acosta (TSU. Mecánica)	Dirección del P.E. de TSU Mecánica industrial.	Diseño de Programas de Estudio	PR-DIS-01
Mtra. Mónica Flores López (C. de Idiomas)	Departamento de Idiomas.	Diseño de Programas de Estudio	PR-DIS-01
Mtro. Oliver García Ramírez (Des. Emp. de Proy. Sust.)	Dirección del P.E. de Lic. Desarrollo empresarial de proyectos sustentables.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar (Ing. Mecatrónica)	Dirección del P.E. de Ing. Mecatrónica	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtra. Esther Botho Clemente (Lic. Gastronomía)	Dirección del P.E. de Lic. Gastronomía.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtro. Gildardo García Acosta (Ing. Metalmeccánica)	Dirección del P.E. de Ing. Metalmeccánica.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtra. Mónica Flores López (Coor. de Idiomas)	Dirección de idiomas.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Ing. Claudia Vidal R. (Dueña del proceso)	Departamento de Investigación.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-INV-01

Mtro. Aldrín Trejo Montufar (TSU. E. Renov.)	Dirección del P.E. de TSU Energías Renovables	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtra. Esther Botho Clemente (TSU. Turismo)	Dirección del P.E. de TSU Turismo (hotelería , D.P.A).	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtro. Luis Salazar Cervantes (TSU. Proc. Al.)	Dirección del P.E. de TSU Procesos Alimentarios.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtra. Gloria Martínez Martín (TSU. TIC)	Dirección del P.E. de TSU T.I.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtra. Esther Botho Clemente (Lic. Gestión y Des. Tur.; Dueña del proceso)	Dirección del P.E. de Lic. Gestión y D. Turístico).	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar (Ing. E. Renov.)	Dirección del P.E. de Ing. E. Renovables	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtro. Luis Salazar Cervantes (Ing. Proc. Bio.)	Dirección del P.E. de Ing. Procesos bioalimentarios	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtra. Gloria Martínez Martín (Ing. TIC)	Dirección del P.E. de Ing. T.I.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Lic. Víctor García Romero	Departamento Recursos Materiales.	Gestión de Recursos	PR-ADQ-01
Ing. Gregorio Hernández Hernández	Departamento de Mantenimiento e Instalaciones.	Gestión de Recursos	PR-MTO-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Rectoría	Liderazgo	PR-RD-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.	Mejora Continua	PR-AC-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.	Mejora Continua	PR-AI-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.	Mejora Continua	PR-GR-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.	Mejora Continua	PR-ID-01
Mtro. C. Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación.	Planeación	PR-PL-01
L.C. Laura Martínez Martín	Departamento de actividades culturales y deportivas.	Servicios Complementarios	PR-ACD-01
Mtra. Melissa Acevedo Jahuey	Departamento de Servicios Estudiantiles.	Servicios Complementarios	PR-AIE-01
Mtra. Melissa Acevedo Jahuey	Departamento de Servicios Estudiantiles.	Servicios Complementarios	PR-BE-01
Ing. Carolina Retana Castro	Coordinación de sistemas y telecomunicaciones.	Servicios Complementarios	PR-ES-01

Lic. Martha Guadalupe Amador Lara	Departamento de Servicios Bibliotecarios.	Servicios Complementarios	PR-SB-01
Ing. Alejandra Sánchez Salazar	Departamento de Servicios Escolares.	Servicios Complementarios	PR-SE-01
Lic. Gabriela Lozano Cano	Coordinación de Seguimiento de Egresados.	Servicios Complementarios	PR-SEG-01
M.C. M. Raquel Sinco Quintero	Departamento de Servicio Médico	Servicios Complementarios	PR-SM-01
Mtra. Yashared Saldaña Tapía	Secretaría Académica	Servicios Complementarios	PR-SNC-01
Lic. René López Trejo	Departamento de Prácticas y Estadías.	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-CSE-01
TSU. Hipólito Bartolo Marcos	Departamento de Educación Continua para la Internacionalización.	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-EC-01
Lic. Yazmin Lissete Órtiz Gómez	INCUBATEC	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-IE-01
Mtra. Mónica Flores López (Coordinación de Idiomas)	Departamento de Idiomas	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-MA-01
Mtra. Laura Rivera Torres	Departamento de Prensa y Difusión.	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-PDI-01
Mtro. José Aguirre Reyes	Departamento de Gestión Tecnológica	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-ST-01
Según corresponda	Todos	Todos	Los que correspondan a los requisitos 4.3, 4.4.2 a) y b), 5.2.2, 6.2.1, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.2, 7.5.3.2, 8.1, 8.2.3.2, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7.2, 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3, 10.2.2
Cada dueño y dos personas más del área.	Todos	Todos	Todos
Dueño del proceso	Todos	Todos	Todos
Mtro. Oscar Flores C.		Clima laboral, Manual de organización, Mapa de Procesos.	Todos

3. RESÚMEN DE LA AUDITORÍA

a) Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad:

Derivado de los resultados de la Auditoría Interna Extraordinaria 01-02/2020, se demostró compromiso por parte de los Dueños de Proceso para realizar las mejoras correspondientes a cada área, sin embargo también observamos que hay muchas áreas de mejora, debemos realizar las modificaciones correspondientes desde la codificación de nuestros documentos, así como verificar la concordancia que debe existir entre nuestra planificación de proceso, la información documentada correspondiente a cada área, así como su publicación en el SC, es un trabajo que se debe hacer en conjunto para poder cumplir con los requisitos de la NOM ISO 9001:2015, así como los establecidos en el alcance del sistema de gestión de calidad de la UTVM.

b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Requerimiento excluido	Justificación para la exclusión
Evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje en modalidad presencial, de acuerdo a lo establecido en el alcance del Sistema.	Debido a la contingencia por la pandemia SARS – COVID 19, el proceso de enseñanza – aprendizaje se está realizando de manera remota, haciendo uso de las redes sociales, y plataformas de videoconferencia, de tal manera que hasta que las autoridades competentes en materia de salud no permitan el regreso a las aulas de los alumnos de la UTVM tendremos que excluir de los puntos auditados el apartado de enseñanza – aprendizaje en modalidad presencial.

c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoria

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
4	17

d) Descripción de hallazgos

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
1.	Requerimiento: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de los Procesos del SC.	8.5.2 Identificación y trazabilidad La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.
	Incumplimiento: No se alcanzó el estándar de las metas, programas o indicadores establecidos en los procesos y subprocesos auditados.	
	Evidencia: Indicadores institucionales, desviaciones de proceso, informe de la RD, minutas de reunión de evaluación de los servicios complementarios, y los indicadores institucionales publicados en el SC de la intranet institucional correspondientes a cada área administrativa o programa educativo.	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
2.	Requerimiento: 9.1.3 Análisis y evaluación.	8.5.2 Identificación y trazabilidad La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.
	Incumplimiento: Los dueños de proceso no cuentan con evidencias para demostrar el grado de satisfacción del cliente, tampoco tienen actualizados los medios de evaluación diseñados para valorarla conformidad de los productos y servicios, de acuerdo a lo establecido en su proceso.	
	Evidencia: Indicadores no actualizados, sin evidencia de los métodos de cálculo para evaluar la eficacia de las acciones tanto de los procesos internos o externos (en los procesos que lo ameriten).	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
3.	Requerimiento: 10.1 Generalidades:	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
	Incumplimiento: No se cuenta con evidencia de la evaluación del servicio proporcionado por parte del cliente, o no se cuenta con un instrumento de medición para la satisfacción del cliente, así como la falta de evidencia cuando la encuesta se hace de manera verbal, También debe demostrarse la retroalimentación entre el cliente y el prestador del servicio.	

	<p>Evidencia: Incumplimiento de las metas establecidas por cada servicio (administrativo o educativo) de forma cuatrimestral.</p>	<p>b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>
--	--	---

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
4.	<p>Requerimiento: 10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>Incumplimiento: No atender o dar seguimiento a las acciones correctivas derivadas de los procesos de auditoría.</p> <p>Evidencia: En el SC, apartado acciones correctivas se encuentran acciones correctivas sin dar seguimiento desde auditoras previas del 2015 a la fecha.</p>	<p>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <p>1) tomar acciones para controlarla y corregirla;</p> <p>ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015</p> <p>Derechos reservados © IMNC 2015 21</p> <p>2) hacer frente a las consecuencias;</p> <p>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>1) la revisión y el análisis de la no conformidad;</p> <p>2) la determinación de las causas de la no conformidad;</p> <p>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y</p> <p>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>

e) Oportunidades de mejora

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	La Alta Dirección, a través del proceso de liderazgo debe mantener informados a los involucrados en el SC sobre las actualizaciones realizadas durante el proceso de auditoría, para generar un mayor compromiso institucional con las actividades de revisión, modificación y ajuste de los procesos para asegurar el cumplimiento en tiempo y forma de la información generada por cada área cuando sea requerida para un proceso de auditoría interna y/o externa.	Alta Dirección.
2	Dar seguimiento para documentar, y cerrar las acciones correctivas que aún están sin atender o no concluidas en el SC apartado acciones correctivas del 2015 a la fecha.	Todas

3	Asegurar la adecuada capacitación del personal que se integre al cuerpo de auditores internos, de tal forma que la información que recaben durante la auditoría sea pertinente, concisa, precisa y exacta, para facilitar al Auditor Líder el proceso de análisis de datos. Evitar redactar informes con datos no necesarios para verificar el cumplimiento del proceso auditado.	Capacitación y mejora continua.
---	---	---------------------------------

e) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	Infraestructura disponible para la coordinación y atención para lograr la mejora de los procesos del SC.	Todas.
2.	Contar con un sistema de GR, el cual nos permite identificar, agregar o modificar el proceso las veces que sea requerido, adecuando cada proceso, objetivos, alcance, conformidad de las salidas siempre que sea requerido por el Dueño de Proceso.	Todas.
3.	Contar con un cuerpo de Auditores Internos con experiencia que puedan retroalimentar a los Auditores Internos de nuevo ingreso.	Mejora continua.